

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi berbagai aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas dan kompleks. Kinerja organisasi yang baik sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik yang mengutamakan kepuasan pelanggan (masyarakat). Namun, selama ini birokrasi di Indonesia belum mampu menunjukkan kondisi yang sesuai dengan harapan masyarakat. Kondisi tersebut merupakan salah satu ketidakberhasilan kinerja birokrasi dalam upaya menuju *Good Governance*. *Good Governance* merupakan suatu cara mengatur pemerintahan yang baik dengan memberikan pelayanan publik secara efisien kepada masyarakat.

Organisasi publik merupakan penyelenggara pemerintahan dan pelayan bagi warganegara. Peran organisasi publik sangat sentral dalam sistem pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Terciptanya suatu kinerja yang tinggi dalam organisasi publik perlu diupayakan agar penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan secara efektif, efisien dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Upaya pemerintah dalam meningkatkan citra pelayanan dimulai dengan diberlakukannya UU No. 12 Tahun 2008 tentang Perubahan kedua atas UU No. 2 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah

Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, selanjutnya PP No. 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, dan pada akhirnya melalui menteri Dalam Negeri dengan Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Permendagri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.

Meskipun setiap instansi pemerintah telah mengadakan perbaikan dan peningkatan setiap tahunnya, namun masih dirasa kurang. Peningkatan kinerja menjadi salah satu faktor utama untuk memperbaiki kondisi birokrasi di Indonesia agar dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat yang menjadi pelanggannya. Adanya evaluasi kerja dalam suatu organisasi menunjukkan bahwa organisasi tersebut mulai berusaha untuk mengupayakan peningkatan kinerja yang optimal. Oleh karena itu, penilaian terhadap kinerja suatu organisasi sangat penting dilakukan karena dapat dipakai sebagai tolak ukur tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam jangka waktu tertentu dan dapat dijadikan sebagai perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya.

Pemerintah melalui kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang intinya meminta pemerintah daerah melakukan kegiatan seperti:

- a. Penyederhanaan sistem dan prosedur perizinan usaha
- b. Pembentukan Lembaga Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di daerah
- c. Pemangkasan waktu dan biaya perizinan
- d. Perbaikan sistem pelayanan

- e. Perbaiki sistem informasi
- f. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi proses penyelenggaraan perizinan

Berdasarkan Peraturan Walikota Pematangsiantar No. 1 Tahun 2009 Tentang Urusan Pemerintah Kota Pematangsiantar, Peraturan Walikota No. 2 Tahun 2009 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kota Pematangsiantar dan Peraturan Walikota No. 4 Tahun 2009 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Pematangsiantar maka dibentuklah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pematangsiantar dengan menimbang:

- a. Bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dibidang perizinan, maka perlu adanya sistem pemberian izin yang cepat, efisien dan terpadu.
- b. Bahwa untuk mempercepat/memperlancar dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam proses penerbitan perizinan di Kota Pematangsiantar, maka dipandang perlu menunjuk Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pematangsiantar untuk dan atas nama Walikota Pematangsiantar.
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b diatas perlu ditetapkan Keputusan Walikota tentang penunjukan Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pematangsiantar untuk menandatangani naskah/sertifikat bidang perizinan dan non perizinan di Kota Pematangsiantar.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pematangsiantar merupakan suatu badan yang memiliki wewenang dalam bidang perizinan yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang terbentuk pada Maret 2009. IMB merupakan izin pengaturan fisik terhadap bangunan yang sebelumnya berada dibawah naungan Dinas Pekerjaan Umum Pematangsiantar. Namun untuk mewujudkan pelayanan publik yang maksimal, maka dibentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Pembentukan BPTSP pada dasarnya ditunjukan untuk menyederhanakan birokrasi penyelenggaraan perizinan dalam bentuk pemangkasan tahapan dan prosedur dalam instansi yang bersangkutan, pemangkasan biaya, pengurangan jumlah persyaratan, pengurangan jumlah paraf dan tanda tangan yang bersangkutan, dan pengurangan waktu proses perizinan. Dengan adanya BPTSP, maka telah terjadi perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang tujuannya meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, lebih murah dan lebih cepat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pematangsiantar sangat beragam. Terdapat berbagai jenis pelayanan bidang perizinan antara lain:

1. Izin Usaha Angkutan
2. Izin Trayek
3. Izin Gangguan (HO)
4. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
5. Izin Usaha Industri (IUI)
6. Tanda Daftar Industri (TDI)

7. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
8. Tanda Daftar Perusahaan
9. Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol (ITPMB)
10. Tanda Daftar Gudang (TDG)
11. Izin Pemakaian Gudang dan Lapangan Terbuka
12. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
13. Izin Kelayakan Media Reklame (IKMR)
14. Izin Penyelenggaraan Reklame (IPR)
15. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
16. Kartu Izin Berjualan (KIB)
17. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)
18. Izin Usaha Toko Modern (IUTM)
19. Izin Usaha Pemakaian Air Tanah
20. Izin Pengusahaan Air Tanah
21. Izin Depot Air Minum
22. Izin Mendirikan Rumah Sakit
23. Izin Operasional Sementara Rumah Sakit
24. Izin Operasional Rumah Sakit Kelas C dan D
25. Izin Klinik

Dari sekian banyak jenis pelayanan bidang perizinan yang ada di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematangsiantar diatas, penulis tertarik untuk meneliti proses penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Hal ini karena IMB sangat penting dalam pengembangan

pembangunan terutama dalam penataan bangunan dan lingkungan agar sejalan dengan Rencana Umum Tata Ruang Kota (RUTRK), tetapi dalam kenyataannya masih banyak juga bangunan di Kota Pematangsiantar yang belum memiliki IMB. Hal ini disebabkan adanya anggapan selama ini dalam masyarakat bahwa untuk mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) diperlukan banyak sekali persyaratan yang harus dipenuhi oleh para pemohon serta proses pengurusannya yang memerlukan waktu lama karena harus melalui beberapa prosedur dan tata cara kepengurusan yang panjang.

Kendala lain yang sering muncul dalam proses pelayanan kepada masyarakat yaitu pegawai yang kurang disiplin terhadap waktu kerja. Banyaknya pegawai yang datang tidak tepat waktu tentunya menghambat proses pengurusan yang membuat pemohon menunggu. Hal ini tentunya tidak efisien dalam pemberian pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka perlu diteliti mengenai **"Kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pematangsiantar Dalam Menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)."**

## **B. Identifikasi Masalah**

Adapun yang menjadi identifikasi masalah berdasarkan latar belakang diatas adalah:

1. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pengurusan IMB di BPPT Kota Pematangsiantar.
2. Kurangnya partisipasi masyarakat untuk mengurus IMB di Kota Pematangsiantar.

3. Belum tercapainya target pendapatan retribusi IMB Kota Pematangsiantar tahun 2015.
4. Kurangnya Kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematangsiantar dalam memberikan pelayanan menerbitkan IMB.
5. Banyak hambatan yang di hadapi BPPT Kota Pematangsiantar dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

#### **C. Pembatasan Masalah**

1. Kurangnya Kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematangsiantar dalam memberikan pelayanan menerbitkan IMB
2. Banyaknya hambatan yang dihadapi BPPT Kota Pematangsiantar dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan yang telah dijabarkan, maka dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematangsiantar dalam memberikan pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematangsiantar dalam menerbitkan IMB?

### **E. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian yang dilakukan tentu mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian tentunya jelas diketahui sebelumnya. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Kinerja Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) dalam memberikan pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Pematangsiantar.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Pematangsiantar dalam memberikan pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

### **F. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis dan Pengetahuan dalam Bidang Hukum Khususnya dalam Bidang Perijinan
  - a. Dapat menambah wawasan bagi penulis mengenai teori tentang kinerja sebuah pemerintahan daerah terkait masalah pelayanan perijinan.
  - b. Sebagai referensi bagi peneliti lain dalam mengadakan suatu penelitian tentang masalah kinerja pelayanan perijinan.



## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota

Pematangsiantar:

Sebagai suatu bahan rekomendasi dan pertimbangan dalam membuat suatu kebijakan berikutnya untuk meningkatkan kinerja khususnya yang berkaitan dengan pelayanan perijinan, umumnya pelayanan yang dilakukan pemerintah daerah.

### b. Bagi Masyarakat:

Bagi masyarakat digunakan sebagai untuk menambah wawasan dalam mengurus IMB.